Régie du logement Québec

Plan d'action 2013-2014 de la Régie du logement à l'égard des personnes handicapées

Juillet 2013

Table des matières

I.	Introduction	4
II.	Portrait de la Régie du logement du Québec	4
III.	Groupe de travail	5
IV.	Mesures existantes	5
	1. *Accessibilité des lieux*	5
	2. *Communications téléphoniques*	6
	3. *Communications de personne à personne*	6
	4. *Environnement de travail*	8
V.	Embauche et soutien à l'emploi	8
VI.	Mesures prises au cours de l'année 2012-2013	9
VII.	Obstacles identifiés	9
VIII.	Plaintes reçues et traitées	10
IX.	La cueillette de languettes de canettes	11
X.	Bilan 2012-2013 et action à privilégier	12
XI.	Plan d'action 2013-2014	13

XII. Processus d'approvisionnement	15
XIII. Développement durable	15
XIV. Diffusion du plan d'action	16
ANNEXE	17

I. Introduction

Ce plan est établi conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, lequel prévoit que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 1 500 habitants adoptent un plan d'action annuellement.

Le plan d'action 2013-2014 à l'égard de personnes handicapées présente un portrait de la Régie du logement et fait état des efforts réalisés au cours de l'exercice 2012-2013 en vue de réduire ou d'éliminer les obstacles pour les personnes à mobilité réduite. Des mesures sont, en outre, proposées pour l'année 2013-2014 dans le but d'atténuer ces obstacles.

Ce plan d'action mentionne également le processus d'approvisionnement de la Régie ainsi que le lien de ce processus avec la Loi sur le développement durable. L'actualisation de ce plan d'action donne lieu à une huitième publication consécutive.

II. Portrait de la Régie du logement du Québec

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. La Régie a pour mission de décider des litiges relatifs à un bail d'habitation, d'informer les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations, de favoriser la conciliation, de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements et d'appliquer, le cas échéant, le « Règlement sur les critères de fixation de loyer ».

Pour remplir sa mission, la Régie mise, entre autres, sur la qualité et l'accessibilité de ses services à tous les citoyens. Elle s'assure que toutes les personnes, sans exclusion, aient un accès égal aux documents et aux services offerts. Dans cet esprit, la Régie prend les mesures nécessaires afin que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

La Régie du logement est consciente des besoins qu'elle doit combler à l'égard des personnes handicapées en regard :

- de l'accessibilité des lieux;
- des communications téléphoniques;
- des communications de personne à personne;
- de l'accès aux sites Web d'intérêt public.

III. Groupe de travail

La Régie a constitué un groupe de travail sur la planification de l'accessibilité composé :

- d'une conseillère en ressources humaines;
- d'un représentant du service des activités du Tribunal;
- d'un directeur territorial;
- d'une représentante du service de la planification et de la recherche, laquelle coordonne les travaux.

Ce groupe de travail est chargé de surveiller la mise en oeuvre et l'efficacité des mesures liées à l'accessibilité des services à la Régie du logement à tous les citoyens.

IV. Mesures existantes

1. *Accessibilité des lieux*

Les 26 bureaux et lieux d'audiences[1] possèdent au moins un des services d'accès pour les personnes à mobilité réduite (rampe d'accès, stationnement adapté, portes automatiques ou toilettes adaptées).

Nos bureaux sont situés à :

Baie-Comeau	Laval	Rouyn-Noranda	Saint-Jérôme	Val-d'Or
Drummondville	Lévis	Rimouski	Saint-Hyacinthe	Valleyfield
Gaspé	Longueuil	Rivière-du-Loup	Saint-Jean	
Gatineau	Montréal Centre-ville	Roberval	Sept-Îles	
Granby	Montréal Village-olympique	Trois-Rivières	Shawinigan	
Joliette	Québec	Saguenay	Sherbrooke	

[1] Les adresses complètes se trouvent en annexe.

2. Communications téléphoniques

Dans le cadre des communications téléphoniques, la Régie du logement sensibilise ses préposés aux renseignements aux stratégies qui favorisent la compréhension des personnes malentendantes : parler lentement, prononcer clairement, trouver des termes simples pour bien transmettre l'information à la clientèle.

Le service de relais Bell (SRB) est offert aux personnes ayant des déficiences auditives, des déficiences de la parole ou des déficiences visuelles. Ce service permet aux utilisateurs de téléscripteurs ou ATS et aux entendants de communiquer par téléphone par l'intermédiaire de téléphonistes spécialement formés.

3. Communications de personne à personne

Les membres de la Régie veillent à la qualité de la communication avec des personnes handicapées. Le personnel est invité à adopter un comportement éthique et à endosser les valeurs organisationnelles qui sont : le respect, la diligence, la loyauté et la qualité. Cela se traduit par un service à la clientèle respectueux et efficace pour l'ensemble des citoyens.

En plus, depuis le 1er décembre 1998, la Régie du logement assume les dépenses liées au recours à des interprètes en langue des signes pour tous les services judiciaires qu'elle offre au public. À cet effet, toute personne peut solliciter l'assistance d'un tel interprète en consultant les services disponibles dans sa région.

Le tableau suivant indique les services d'interprétation disponibles dans chaque région du Québec.

Tableau 1 : Services d'interprétation en langue des signes québécoise et en « american sign language »

Régions	Services disponibles
Montréal, Laval et Montérégie	Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) 5000, rue D'Iberville, bureau B-243 Montréal (Québec) H2H 2S6 Voix : (514) 285-8877; ATS : (514) 285-2229
	Service d'interprétation en ASL (American Sign Language) Centre de la Communauté Sourde du Montréal Métropolitain (CCSMM) 2200, Boulevard Crémazie Est, bureau 207 Montréal (Québec) H2E 2Z8 Téléphone : (514) 903-2200
Bas-Saint-Laurent, Centre du Québec, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine, Mauricie, Saguenay-Lac-Saint-Jean	Service régional d'interprétation de l'Est du Québec (SRIEQ) 9885, boul. de l'Ormière Québec (Québec), G2B 3K9 (418) 622-1037 ou 1-800-268-1037
Lanaudière et Laurentides	Service régional d'interprétation de Lanaudière (SRIL) 144, rue St-Joseph Joliette (Québec), J6E 5C4 (450) 759-7966 ou 1-866-787-9788
Outaouais	Service régional d'interprétation visuelle de l'Outaouais (SRIVO) 115, boul. Sacré-Cœur, bureau 212 Gatineau (Québec), J8X 1C5 (819) 771-7273
Estrie	Service d'interprétation pour les personnes sourdes de l'Estrie (SIPSE) 437 Wellington Sud, Sherbrooke (Québec), J1H 5E2 Voix : (819) 563-4357 ou ATS : (819) 563-6177
Abitibi-Témiscamingue	Service régional d'interprétariat de l'Abitibi-Témiscamingue (SRIAT) 380 avenue Richard, bureau 203 Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4L3 (819) 762-8116 ou 1-888-316-8116

4. Environnement de travail

À l'entrée en fonction d'une personne handicapée à la Régie du logement, une démarche est amorcée afin d'adapter son poste de travail et de mettre en place la technologie nécessaire pour que cette personne puisse participer et évoluer dans l'organisation. Notons que :

- la Régie du logement adapte les postes de travail de son personnel ayant des incapacités, soit par l'ajustement du mobilier, l'achat de mobilier adapté ou par l'acquisition de logiciels spécifiques (ex. : logiciel « *Dragon naturally speaking* »[2] , clavier virtuel «*Wivick*»);
- les postes informatiques sont adaptés aux non voyants et permettent la reconnaissance des caractères « *Jaws* »[3];
- la Régie fait appel à un service d'ergothérapie pour évaluer les postes de travail des employés handicapés à leur entrée en fonction et au besoin par la suite;
- le programme de télétravail peut être disponible.

V. Embauche et soutien à l'emploi

En tenant compte de l'embauche de personnes handicapées, la Régie participe toujours au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), et ce, depuis son adoption en 1993.

Au 31 mars 2013, la Régie comptait 15 employés handicapés réguliers parmi les 136 effectifs réguliers[4] en place. La proportion de personnes handicapées était alors de 11,0 %. Ce taux est de 1,6 % plus élevé que celui observé en 2011-2012 (9, 4 %).

En 2012-2013, la Régie a embauché trois stagiaires dans le cadre du PDEIPH. Un poste occasionnel a été attribué aux employés issus de ce programme, étant donné que les deux autres n'ont pas encore fini leur stage.

---

[2] «*Dragon NaturallySpeaking* » permet de dicter à l'ordinateur avec une précision de transcription.

[3] « Jaws » (*Job Access With Speech*) est un lecteur d'écran sous *Windows*, produit par la société *Freedom Scientific* en partenariat avec *Microsoft*. Il transforme un texte affiché sur un écran en un texte oral ou un texte en braille, et permet d'interagir avec le système d'exploitation et les logiciels.

[4] L'effectif régulier total ne comprend pas les personnes nommées à la prérogative du gouvernement.

VI. Mesures prises en 2012-2013

La Régie du logement a atteint plusieurs objectifs inscrits dans son plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées :

- trois employés handicapés ont été embauchés dans le cadre du programme PDEIPH entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013;
- le bureau situé à Rouyn-Noranda dispose maintenant de deux stationnements adaptés;
- la Régie maintient le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle;
- l'accès aux bureaux afin de faciliter la mobilité des personnes handicapées est toujours assuré;
- la Régie fournit toujours les équipements adaptés au besoin des employés handicapés.

VII. Obstacles identifiés

Malgré le fait que plusieurs objectifs aient été atteints en 2012-2013, il reste encore des obstacles que la Régie du logement devrait prendre en considération pour faciliter l'accès aux clients ayant des incapacités physiques :

- le bureau à Valleyfield ne possède pas encore de toilette adaptée aux personnes à mobilité réduite, problématique qui ne relève pas de la Régie, mais du propriétaire de l'immeuble;
- des comptoirs du service à la clientèle dans certains bureaux n'ont pas encore été abaissés pour accommoder les clients à mobilité réduite, ce qui sera fait en fonction des éventuels travaux d'aménagement;
- quelques bureaux de la Régie ne sont pas dotés d'un mécanisme d'ouverture automatique des portes;
- les bureaux situés à Valleyfield, Saint-Hyacinthe et Val-d'Or ne disposent pas d'un stationnement adapté, problématique qui ne relève pas de la Régie du logement, mais du propriétaire de l'immeuble duquel la Régie du logement loue des locaux;
- les trois standards sur l'accessibilité du site Web aux personnes handicapées ne sont pas entièrement mis en place.

VIII. Plaintes reçues et traitées

Le plan d'action de la Régie tient compte de la politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant des incapacités adoptée conformément à l'article 26.5[5].

La Régie mentionne, depuis 2008-2009, le nombre de plaintes reçues et traitées à la Régie du logement dans son plan d'action annuel. Du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, la Régie n'a reçu aucune plainte de la part des personnes handicapées.

Tableau 2 : Nombre de plaintes reçues et traitées

Année financière	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Nombre de plaintes reçues	0	1	1	0	0
Nombre de plaintes traitées	0	1	1	0	0

[5] « Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public » (article 26.5).

IX. La cueillette de languettes de canettes

La Régie apporte sa contribution par de petites actions de tous les jours pour venir en aide aux personnes à mobilité réduite. Depuis mars 2013, le siège social de la Régie du logement a disposé un contenant pour la cueillette de languettes de canettes.

La Régie est consciente que l'achat d'un seul fauteuil roulant représente le prix de 800 à 1 000 livres de métal. « Si tout le monde fait ce geste, nous arriverons à notre objectif. C'est avec des sous qu'on fait des dollars, et c'est avec des languettes qu'on obtient des marchettes.», mentionnait M. Gérard Lafleur, instigateur de l'Opération languettes de canettes.

X. Bilan 2012-2013 et action à privilégier

Le tableau suivant indique les actions qui devaient être privilégiées en 2013-2014 et les résultats au 31 mars 2013.

Tableau 3 : Bilan 2012-2013 et actions à privilégier

Action à privilégier	Résultats au 31 mars 2013	Suivi en 2013-2014
Participer au programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	Réalisée	Oui
Poursuivre l'embauche des personnes handicapées	Réalisée	Oui
Maintenir le service gestuel aux personnes sourdes, malentendantes ou muettes	Réalisée	Oui
S'assurer de la conformité des locaux	Réalisée partiellement	Oui
Abaisser les comptoirs dans certains bureaux	Non réalisée	Oui
Dispenser aux préposés à l'information une formation portant sur les réalités quotidiennes des personnes handicapées	Non réalisée	Oui
Accessibilité des sites Web	Réalisée partiellement	Oui
Prévoir une activité de sensibilisation auprès des employés traitant des besoins particuliers de la clientèle ayant un trouble grave de santé mentale, une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement	...	Oui

XI. Plan d'action 2013-2014

Dans la poursuite de ses objectifs d'améliorer l'environnement dans lequel évoluent les personnes ayant des incapacités physiques, le plan d'action 2013-2014 de la Régie s'inscrira dans la continuité des actions déjà entreprises.

Tableau 4 : Plan d'action 2013-2014

Engagements	Direction responsable	Échéancier
Engagement 1		
Embauche et maintien en emploi		
Poursuivre l'embauche des personnes handicapées.	Service de gestion des ressources humaines	En continu
S'assurer que l'effectif handicapé représente plus de 2% de l'effectif régulier total.	Direction générale de l'administration	En continu
Engagement 2		
Accueil et communication		
Dispenser aux préposés à l'information une formation portant sur les réalités quotidiennes des personnes handicapées.	Direction territoriale de Montréal. Direction territoriale de Québec et de l'Est du Québec. Direction territoriale de l'Ouest et du Nord du Québec.	2013
Maintenir le service gestuel aux personnes ayant une déficience auditive, une déficience de la parole ou une déficience visuelle.	Direction générale de l'administration	En continu
Engagement 3		
Accessibilité des lieux et des sites Web		
S'assurer de la conformité des locaux	Direction des services financiers, matériels et administratifs	En continu
Abaisser les comptoirs dans certains bureaux	Direction des services financiers, matériels et administratifs	Selon les projets d'aménagement à venir
Accessibilité du Web aux personnes handicapées	Direction des services organisationnels	2014

XII. Processus d'approvisionnement

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a introduit une obligation en matière d'approvisionnement (article 61.3) pour les ministères, les organismes publics et les municipalités.

En conséquence, la Régie du logement tient compte dans son processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de son accessibilité aux personnes handicapées. Elle entreprend une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public :

- en fonction des projets d'aménagement à venir, la Régie s'assurera que les nouveaux locaux soient conformes aux normes de conception sans obstacles du « Code de construction »;
- si possible, la Régie considère et priorise l'achat ou la location de biens et de services accessibles;
- la Régie choisit un produit ou un service en tenant compte des incapacités de certaines personnes;
- la Régie privilégie certains produits et services inclusifs[6] (ex. : taille-crayon électrique avec ventouses, système téléphonique sans fil);
- au besoin, la Régie fournit des produits et services adaptés[7] à son personnel.

XIII. Développement durable

La Régie souhaite par cette politique d'approvisionnement définir les règles en matière de fourniture de biens et de services tout en orientant la stratégie et les actions en faveur du développement durable, dont l'objectif est d'assurer la viabilité de tout projet sur les plans économique, environnemental et social.

Ainsi, la Régie poursuit le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établit des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement. En fonction de ses ressources, elle met tout en œuvre pour respecter les normes d'accès pour les personnes handicapées.

La Régie prévient et réduit les inégalités sociales et économiques : elle prend des mesures pour améliorer l'accessibilité aux équipements et services.

---

[6] Inclusifs : qui ont été conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par tout le monde, quelles que soient leurs aptitudes.
[7] Adaptés : qui ont été conçus ou développés pour être utilisés ou utilisables par certaines personnes en tenant compte de leurs incapacités.

XIV. Diffusion du plan d'action

Le présent plan d'action a été approuvé par le président et la directrice générale de l'administration de la Régie du logement. Conformément à la Loi, ce plan d'action sera rendu public en version électronique sur le site Web de la Régie. Ce plan d'action sera également diffusé à l'ensemble du personnel de la Régie par le biais de l'intranet.

ANNEXE

Liste des bureaux de la Régie du logement

Sauf indication contraire, nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

BAIE-COMEAU
Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE
2e étage
1680, boul. Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ
1er étage, bureau 1.05
96, Montée Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU (HULL)
4e étage, bureau 4.100
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

RIMOUSKI
Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

GRANBY
Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE
Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8

LAVAL
3e étage, bureau 3.10
2800, boul. Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS
Local 130
1120, boul. de la Rive-Sud
Saint-Romuald (Québec) G6V 5M6
Ouvert les lundis, mardis, mercredis et vendredis.

SAINT-HYACINTHE
Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

LONGUEUIL
Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Centre-ville
Bureau 600
1425, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7
Pour information et audience seulement.

MONTRÉAL – Village olympique
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest, (D)
5199 Sherbrooke Est (à l'angle de Viau)
Montréal (Québec) H1T 3X1
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

QUÉBEC
Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5
Ouvert également entre 12 h et 13 h.

SHERBROOKE
Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

RIVIÈRE-DU-LOUP
Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour Rivière-du-Loup
(Québec) G5R 1J1

ROBERVAL
Bureau 2.13-A
755, boul. Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4
Ouvert les jeudis de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

ROUYN-NORANDA
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Ouvert les lundis, mardis et jeudis.

SAGUENAY
Rez-de-chaussée, bureau RC-05
3950, boul. Harvey
Jonquière (Québec) G7X 8L6

SAINT-JEAN
Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME
Bureau 1497 (dans les Galeries des Laurentides, entrée arrière P-8)
500, boul. des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES
Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN
Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
Ouvert les mercredis.

TROIS-RIVIÈRES
Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S

VAL-D'OR
Bureau 103
595, 6e avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6
Ouvert les lundis, mercredis et vendredis.

VALLEYFIELD
Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

Autres bureaux où la Régie du logement offre ponctuellement des services d'information :

MATANE
Édifice Bon Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8
Ouvert le dernier vendredi du mois de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0
Ouvert le dernier mardi de chaque mois de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

THETFORD MINES
693, rue St-Alphonse Nord
Thetford Mines
(Québec) G6G 3X3
Ouvert les jeudis de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

En 2012-2013, la Régie a également tenu des audiences dans les villes et localités suivantes :

Akulivik (visioconférence)	Kangiqsujuaq (visioconférence)	Puvirnituq (visioconférence)
Aupaluk (visioconférence)	Kangirsuk (visioconférence)	Quaqtaq (visioconférence)
Alma	Kuujjuarapik (visioconférence)	Salluit (visioconférence)
Amos	L'Étang du Nord	Saint-Joseph-de-Beauce
Chicoutimi	La Malbaie	Sainte-Anne-des-Monts
Chibougamau	La Tuque	Sorel-Tracy
Dolbeau	Matane	Tasiujaq (visioconférence)
Ivujivik (visioconférence)	Mont-Laurier	Umiujaq (visioconférence)
Kangiqsualujjuaq (visioconférence)	New Carlisle	Victoriaville

Pour joindre la Régie du logement par téléphone

Régions de Montréal, de Laval et de Longueuil

Téléphone : **(514) 873-BAIL (2245)**

Télécopieur : **(514) 864-8077**

Autres régions

Téléphone : **1-800-683-BAIL (2245)**

Télécopieur : 1-877-907-8077

Adresse du son site Web de la Régie du logement

http://www.rdl.gouv.qc.ca

Régie du logement Québec